State of Wisconsin / OFFICE OF THE COMMISSIONER OF INSURANCE

Jim Doyle, *Governor*
Jorge Gomez, *Commissioner*

Wisconsin.gov

125 South Webster Street • P.O. Box 7873
Madison, Wisconsin 53707-7873
Phone: (608) 266-3585 • Fax: (608) 266-9935
E-Mail: information@oci.state.wi.us
Web Address: oci.wi.gov

Lanzamiento de Prensa

PARA LANZAMIENTO INMEDIATO
Junio 1, 2004

Para más información , puede llamar:
Eileen Mallow Diputado Auxiliar del Comisionado
(608) 266-7843 o
eileen.mallow@oci.state.wi.us

OCI lanza el informe sobre las quejas superiores al promedio de 2003

Madison, WI. Según el informe de las quejas de seguros y acciones administrativas del año 2003 (*2003 Insurance Complaints and Administrative Actions*), el año pasado, aproximadamente 8,000 consumidores se pusieron en contacto con la Office of the Commissioner of Insurance (OCI) para presentar una queja. El informe anual publicado por la OCI nombra las compañías de las que se recibieron por lo menos seis quejas en 2003 y con un índice de quejas por $100,000 de primas que supera el promedio de su línea de seguro. En 2003, la OCI ayudó los consumidores que presentaron quejas en la recuperación de alrededor de $5 millones obtenidos de sus aseguradores, a través de demandas que no habrían sido pagadas de ninguna otra manera.

“Vale la pena dar a conocer a la OCI sus problemas o dudas sobre seguros,” indicó Jorge Gómez, comisionado de seguros. “Nuestra oficina es el lugar al que usted debe asistir, si no logra encontrar respuestas en ninguna otra parte. Estamos aquí para ayudar y a menudo recuperamos el dinero de los consumidores.”

Según el informe, la OCI inició 158 acciones administrativas contra compañías de seguros el año pasado y exigió el pago de $393,672 en concepto de pérdidas. Asimismo, 181 licencias de agentes fueron negadas, revocadas, canceladas o suspendidas, lo que generó un monto de $176,472 en concepto de pérdidas.

El informe clasifica las quejas por tipo de seguro, en cuatro áreas: 1) automóvil, 2) propietario de vivienda (*homeownwer’s*), propietario de granja (*farmowner’s*) e inquilino, 3) accidente y salud, y 4) vida y renta. De las 7,960 quejas recibidas por la agencia, el tipo de cobertura que generó el mayor número de reclamos fue accidente y salud (4,763 quejas); mientras que la cobertura de vida y renta fue la que arrojó la cantidad más baja (816). La inmensa mayoría de las quejas se refirió al manejo de las reclamaciones.

“Todos los planes de salud en Wisconsin deben tener un proceso interno de reclamos para resolver quejas tales como conflictos en el manejo de reclamaciones. El primer paso en el proceso de reclamos debe ser el contacto con el asegurador, pero si con ese proceso no se puede

(mas)

llegar a una resolución en buenos términos, alentaría a todos a que se pongan en contacto con la OCI," señaló Gómez.

Si bien la OCI recibió un total de 7,960 quejas en el año 2003, solamente 7,024 quejas son las que requirieron investigación adicional y las que se utilizaron para calcular las cifras de este informe. La OCI define a la queja como "una comunicación escrita recibida por la oficina del comisionado que indica el descontento con una compañía o un agente de seguros."

Mientras que es una herramienta útil en la evaluación de ciertas compañías, el informe de quejas de 2003 constituye solamente una fuente de información, y el número de quejas no refleja la determinación final de la OCI respecto a la existencia de una violación de la ley. Sin embargo, aún cuando las quejas no implican violaciones de la ley, éstas pueden dar algunos indicios sobre las comunicaciones entre las compañías y los asegurados, las deficiencias en el diseño de las pólizas o la capacitación de los agentes. La OCI recibe muchas quejas que implican disputas concretas donde, en ausencia de una determinación judicial, no es posible pronunciar sentencias definitivas en la disputa concreta o violaciones de la ley. Se alienta a los consumidores a que utilicen la información que se brinda en el informe "2003 Insurance Complaints and Administrative Actions" (Las quejas de seguros y acciones administrativas de 2003) junto con otra información disponible sobre compañías de seguros, tal como su solidez financiera o recomendaciones de familiares o amigos, para ayudarlos a tomar decisiones muy bien informadas en la adquisición de seguros.

A fin de ponerse en contacto con la OCI, los consumidores pueden llamar al 1-800-236-8517, o enviar un correo electrónico a information@oci.state.wi.us o escribir a OCI, P. O. Box 7873, Madison, WI 53707-7873. Los formularios para quejas se pueden obtener en el sitio en Internet de la OCI en http://oci.wi.gov/spanish/com_form_sp.htm.

Creada por la Legislatura en 1871, la Office of the Commissioner of Insurance (OCI) de Wisconsin posee amplios poderes para asegurar que la industria del seguro satisfaga de manera responsable y apropiada las necesidades de seguro de los ciudadanos de Wisconsin. Hoy, el objetivo de la OCI es dar la pauta en informar y proteger al público y responder también a sus necesidades de seguros.